



SIB-DSB-CJ-OD 02793

Caracas, 31 de mayo de 2020

**CIRCULAR ENVIADA A TODAS LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO,  
RELATIVA A LA:**

**CONTINUIDAD DEL SERVICIO BANCARIO DURANTE EL ESTADO DE ALARMA Y  
FLEXIBILIZACIÓN DE LA CUARENTENA.**

Tengo a bien dirigirme a usted, en alcance a la Circular SIB-DSB-CJ-OD-02415 de fecha 15 de marzo de 2020, en cuyo contenido esta Superintendencia en relación al Estado de Alarma Decretado bajo el N° 4.161 del 13 de marzo de 2020 por el Ejecutivo Nacional, para atender la emergencia sanitaria producto de la pandemia generada por el COVID-19, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.519 extraordinario, de esa misma fecha, instruyó la suspensión de manera temporal de todas las actividades que implicaran la atención directa al público a través de agencias, taquillas, oficinas y sedes administrativas de las instituciones del sector bancario nacional.

Al respecto y de conformidad con los artículos 8, 67, 68 y 171 en su numeral 26, todos del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, en concordancia con los artículos 9 y 12 del Decreto de Estado de Alarma dictado y con base en lo previsto en el artículo 338 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, este Órgano Supervisor instruye lo siguiente, a partir del día lunes 1 de junio de 2020, en virtud del **inicio de la fase de flexibilización de la cuarentena, que contempla un período de cinco (5) días de labores y diez (10) días de suspensión de actividades, exclusivamente para los sectores priorizados**, dentro de los que se incorporó el Sector Bancario:

- Las agencias bancarias, tendrán actividad de atención al público en un horario comprendido de **9:00 a.m. a 1:00 p.m.**
- La red de agencias bancarias laborará conforme al siguiente cronograma de distribución semanal:





**República Bolivariana de Venezuela**  
 Superintendencia de las Instituciones  
 del Sector Bancario  
 RIF: G-20007161-3

### **Lunes y miércoles red de agencias de:**

BANCO DE VENEZUELA, S.A BANCO UNIVERSAL  
 BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A  
 BANCAMIGA BANCO UNIVERSAL, C.A.  
 BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL  
 BANCO AGRICOLA DE VENEZUELA, C.A. BANCO UNIVERSAL  
 BANCRECER, S.A. BANCO MICROFINANCIERO  
 BANCO DE LA FUERZA ARMADA NACIONAL BOLIVARIANA, BANCO UNIVERSAL,  
 C.A. (BANFANB).  
 BANPLUS BANCO UNIVERSAL, C.A.  
 BANCO PROVINCIAL, S.A. BANCO UNIVERSAL  
 BFC BANCO FONDO COMUN, C.A. BANCO UNIVERSAL  
 BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO, BANCO UNIVERSAL C.A  
 DEL SUR BANCO UNIVERSAL, C.A.  
 BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT (BANAVIH)  
 BANCO INTERNACIONAL DE DESARROLLO, C.A BANCO UNIVERSAL  
 INSTITUTO MUNICIPAL DE CREDITO POPULAR (I.M.C.P)  
 BANCO DE COMERCIO EXTERIOR, C.A. BANCOEX

### **Martes y jueves red de agencias de:**

BANCO DEL TESORO, C.A., BANCO UNIVERSAL  
 BANCO EXTERIOR, C.A., BANCO UNIVERSAL  
 BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO, DE LA CLASE OBRERA, MUJER Y  
 COMUNAS, BANCO UNIVERSAL, C.A  
 100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A.  
 BANCO CARONI, C.A., BANCO UNIVERSAL  
 MERCANTIL, C.A., BANCO UNIVERSAL  
 BANCO NACIONAL DE CREDITO, C.A. BANCO UNIVERSAL  
 BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL  
 BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A.  
 VENEZOLANO DE CREDITO, S.A, BANCO UNIVERSAL  
 MI BANCO, BANCO MICROFINANCIERO, C.A  
 BANCO DE LA GENTE EMPRENDEDORA (BANGENTE) C.A.  
 BANCO DE EXPORTACION Y COMERCIO, C.A.  
 BANCO DEL CARIBE C.A., BANCO UNIVERSAL (BANCARIBE  
 CITIBANK, N.A. SUCURSAL VENEZUELA (BANCO UNIVERSAL)

### **Viernes agencias bancarias de:**

**TODAS LAS ENTIDADES BANCARIAS (atención exclusiva para personas jurídicas)**

**Dirección:** Av. Francisco de Miranda, Urbanización La Carlota, Edificio SUDEBAN,  
**www.sudeban.gob.ve**

Municipio Sucre del estado Miranda, Apartado postal 6761, Código Postal 1071. Venezuela.

**Master:** 280 69 33, **Fax:** 238 25 16.





- La atención al público se deberá dispensar de acuerdo al terminal de número de cédula de identidad, bajo el siguiente esquema:

- **Lunes:** 0,1, 2, 3.y 4 .
- **Martes:** 0,1, 2, 3.y 4
- **Miércoles:** 5 ,6,7.,8 y 9
- **Jueves:** 5 ,6,7,8 y 9
- **Viernes:** Usuarios Personas Jurídicas.

En todo caso, esa Institución deberá gestionar la asistencia del personal requerido para la atención efectiva de los clientes, usuarios y usuarias, bajo los términos aquí expuestos, con el fin de evitar aglomeraciones en las instalaciones.

Asimismo, deberá garantizarse e incentivar el uso óptimo de los cajeros automáticos, banca por internet, medios de pago electrónico, tales como Pago Móvil Interbancario (P2P, P2C, C2P), e impulsar cualquier otra modalidad que implique soluciones dinámicas para la atención de sus clientes en pro de disminuir el impacto en la asistencia a la red de agencias, taquillas y oficinas.

En ese sentido, la atención directa del público en general deberá observar estrictamente las medidas preventivas instruidas por el Ejecutivo Nacional y la Organización Mundial de la Salud (O.M.S), incluyendo el uso obligatorio de tapabocas o mascarillas, tanto para el personal de esa Institución como para el público, el distanciamiento social de al menos un metro (1m) entre usuarios, así como, la toma de temperatura, aplicación de antibacterial previo al ingreso a la Institución y la desinfección periódica de las instalaciones.

Ahora bien, en cuanto a los días estipulados bajo la **modalidad de suspensión de actividades**, adicionalmente los servicios bancarios en línea ya descritos en la presente Circular deberán tomarse las previsiones para asegurar complementariamente el desarrollo de las siguientes actividades:

- Procesos para la concesión de créditos asociados a la preservación del aparato productivo del país y especialmente los referidos a la cartera productiva única nacional.

- Soporte tecnológico e infraestructura necesario para la continuidad de los proyectos de tecnología críticos, y especialmente los referidos a banca electrónica y medios de pago.
- Atención de fallas tecnológicas y físicas en la infraestructura.
- Entrega de tarjetas de débito y crédito a pensionados y otros clientes.
- Asignación del servicio de punto de venta
- Atención y resolución de fraudes y reclamos.
- Contención y mitigación de fraudes tecnológicos.

Finalmente, las instrucciones respecto al período de 5 días de la fase de flexibilización de la cuarentena, en el Sector Bancario, no serán aplicables a las agencias que se encuentren ubicadas en las Zonas donde el Ejecutivo Nacional mantenga la rigurosidad de las medidas.

Sírvase hacer del conocimiento del personal de la Institución y del público en general el contenido de esta Circular, a través de los medios de difusión masivos a fin de su implementación.

Atentamente,

**Antonio Morales Rodríguez**

Superintendente (E) de las Instituciones del Sector Bancario

Decreto N° 2.905 de fecha 8/6/2017

publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 63.578 de fecha 8/6/2017

